

Eva Jereb, Marko Ferjan

SOCIALNI VIDIKI IZOBRAŽEVANJA PO INTERNETU

UVOD

Dober učitelj, ki se ukvarja z izobraževanjem po internetu, mora najprej zelo dobro poznati vsebino stroke oziroma snovi, ki jo podaja. Vešč pa mora biti tudi v medosebnih odnosih, kajti glavni izziv izobraževanja po internetu je ravno medosebna interakcija. Čeprav je internetno okolje odvisno zlasti od komunikacij računalnikov, ne smemo pozabiti, da za njimi sedijo ljudje. Gre sicer za elektronsko posredovanje različnih vsebin, njihov tvorec pa je človek, ki je lahko netočen, nejasen, zmotljiv, nepredvidljiv ipd. Ravno zaradi te nejasnosti, negotovosti in nepredvidljivosti pa je za mnoge izobraževanje in komuniciranje po internetu še večji izziv (White 2000).

Izobraževanje po internetu je odvisno od učinkovitega medsebojnega komuniciranja in vedenja izobraževancev in seveda tudi učitelja. Veliko razočaranj, s katerimi se na začetku srečujejo tako izobraževanci kot učitelji, je posledica prav neučinkovitega komuniciranja in neustreznega vedenja, ki zelo slabo vpliva na dobre medsebojne odnose in onemogoči oblikovanje uspešnih učnih skupnosti oziroma učnih skupin.

Izobraževanje, ki temelji samo na strokovnem znanju učitelja in izobraževancem onemogoča izražati svoje ideje in posredovati svoja znanja, ne bo nikoli doseglo visokih rezultatov (Teach Online 2003). Pri izobraževanju po internetu moramo ponuditi več kot samo elektronsko verzijo učbenika in tehnološko naprednejše dopisovanje. Prav tako ni dovolj, da izobraževanci samostojno izpolnjujejo naloge, ki so jih prejeli od brezizraznega učitelja. Ponuditi jim moramo možnost interakcije z drugimi izobraževanci in učiteljem v obliki internetnih učnih skupin, kjer bodo lahko reševali probleme, preverjali svoje domneve, izmenjevali ideje, spraševali zapletena

vprašanja itn. Internetne učne skupine so podobne skupinam, ki jih najdemo po šolah in fakultetah, kjer se izobraževanci družijo izven razredov. Tukaj mislimo zlasti na druženje in bogatitev izkušenj v knjižnicah, na kulturnih prireditvah, predavanjih tujih predavateljev, v študentskih združenjih in organizacijah, šolskih restavracijah ipd. (Bauman 1997).

V prispevku je opisana interakcija izobraževancev v internetnih učnih skupinah in podanih je nekaj smernic za izgradnjo uspešnih skupin. Nato je podanih nekaj elementov učinkovitega komuniciranja po internetu in navedenih nekaj vedenjskih pravil, ki jih je smiselno upoštevati pri izobraževanju po internetu.

INTERAKCIJA IZOBRAŽEVANCEV V INTERNETNIH UČNIH SKUPINAH

Z razvojem elektronskega komuniciranja in navidezne resničnosti je postalo težko natančno definirati, kaj pomeni beseda skupnost. Lahko rečemo, da imamo danes veliko različnih vrst skupnosti z različnimi lastnostmi. Ena od teh skupnosti je tudi tako imenovana navidezna skupnost. Vključitev in vzdrževanje članstva v navidezni skupnosti sta za nekatere ljudi težja kot vključitev in članstvo v klasični skupnosti (Palloff, Pratt 1999). Jones (1995) pravi: »Kolikor ljudje uporabljajo računalniško podprto komuniciranje kot sredstvo za izmišljanje novih oseb in spreminjanje svoje identitete, v bistvu izgrajujejo računalniško podprt socialni svet.« Navidezna skupnost, katere oblikovanje je nujno potrebno za učinkovito izobraževanju po internetu, lahko imenujemo internetna učna skupina.

Jones (*ibid.*) osebo oziroma osebnost, kakršna postanemo, ko komuniciramo po internetu, imenuje elektronska osebnost. Za obstoj in

delovanje elektronske osebnosti so potrebne nekatere sposobnosti:

- voditi notranji dialog v smislu ustreznega formuliranja odgovorov
- ohranjati določeno mero privatnosti
- pogovarjati se o čustvenih zadevah v pisani besedi
- miselno si predstavljati partnerja, s katerim komuniciramo na daljavo
- dajanje občutka prisotnosti v smislu posebljanja komunikacij.

Ljudje, ki so bolj zaprti vase, si lažje zgradijo navidezno okolje, ker procesirajo oziroma obdelujejo informacije predvsem navznoter oziroma sami pri sebi. Ti ljudje so načeloma tudi težje dostopni. Zanje je zelo ugodno, da imajo dovolj časa za razmišljanje, preden odgovorijo. Ravno narobe pa velja za ljudi, ki so odprti navzven in veliko lažje komunicirajo neposredno. Ti ljudje potrebujejo družbo in radi govorijo (Palloff, Pratt 1999). Ornstein (1995) pravi, da »navzven odprti ljudje namerno izbirajo glasnejše situacije, ker se v njih bolj počutijo in tudi bolje delajo, medtem ko vase zaprti ljudje za delo potrebujejo mir in tišino«. Potemtakem vase zaprti ljudje lažje stopajo v navidezno učno skupino kot navzven odprti ljudje, ki za delovanje potrebujejo občutek dejanske prisotnosti oziroma socialne bližine drugih.

Razvoj interneta in porast njegove priljubljenosti močno vplivata na način povezovanja in sodelovanja ljudi med seboj. Družbeni razvoj, znanstvena odkritja in hiter razvoj tehnologije zahtevajo nove, drugačne načine medsebojne interakcije ljudi. Prizadevanja za medsebojno komunikacijo so v bistvu prizadevanja za gradnjo skupnosti. Osnovna potreba ljudi po povezovanju in sodelovanju na socialni ravni močno vpliva na razvoj elektronskih komunikacij in narobe. Naši odnosi so zaradi sodobnega razvoja tehnologije in porasta števila internetnih partnerjev postali veliko bolj kompleksni. Naše skupnosti in soseske so danes tako navidezne kot resnične, tako globalne kot lokalne. Razvoj tehnologije je omogočil izoblikovanje nove oblike socialne neodvisnosti, ki omogoča gradnjo novih skupnosti, kjer koli je mogoče vzpostaviti komunikacijo (Gergen, 1991, Jereb, Šmitek 1999, Jereb, Šmitek 2006).

POMEN SKUPNOSTI (UČNE SKUPINE) ZA IZOBRAŽEVANJE PO INTERNETU

Danes se skupnosti ustanavljajo glede na skupne točke, ki jih imajo posamezniki med seboj. Na primer zaradi reševanja enakih ali sorodnih problemov, druženje zaradi enakega mišljenja, vsestranskih koristi itn. Skupnosti niso več prostorsko vezane, kot je bilo značilno v preteklosti. Učna skupina (skupnost) je gonilna sila, ki omogoča izobraževanje po internetu v pravem obsegu in pomenu. Člani učne skupine so odvisni drug od drugega v smislu doseganja čim boljših rezultatov izobraževanja. Če se član skupine prijavi oziroma vstopi na internetni tečaj in se tam nekaj dni ne dogaja nič, se počuti zapuščenega, kot da bi bil edini študent, ki je prišel v razred, medtem ko je še učitelj odsoten. Brez medsebojne podpore in sodelovanja učne skupine bo izobraževanje po internetu propadlo oziroma, lahko rečemo, sploh ne obstaja (Palloff, Pratt 1999).

Pri izobraževanju po internetu učitelji spodbujajo občutek neodvisnosti in ustvarjalnosti izobraževancev tako, da jih spodbujajo k postavljanju vprašanj, kritičnemu mišljenju, dialogu in medsebojnemu sodelovanju (Brookfield 1995). Izobraževanci v klasičnem razredu, kjer so fizično prisotni, vidijo drug drugega in se tako lažje spoznajo. Kako naj to dosežemo pri izobraževanju po internetu, kjer so vsi stiki odvisni od teksta na zaslonu? Samo po sebi se to ne bo zgodilo. Zadevo moramo pospešiti. Eden izmed načinov, kako oblikovati učno skupino, je vzajemno pogajanje o načinu medsebojnega delovanja skupine (Palloff, Pratt 1999). Dober začetek delovanja skupine omogoči tudi učiteljev začetni pozdrav in njegova nadaljnja spodbuda k medsebojnemu predstavljanju izobraževancev in odkrivanju skupnih interesnih področij.

Pri izobraževanju po internetu moramo pustiti prostor tudi za osebne zadeve. Teh ne smemo zanemariti, jemati jih moramo resno in ravnati premišljeno ter jih vzdrževati ves čas izobraževanja. Če ne bomo vzpostavili prostora za osebne zadeve, ga bodo izobraževanci poiskali sami, velikokrat na nepravi način. Ali se bodo lotili debate o osebnih zadevah po e-pošti ali pa bodo z neprimernimi vprašanji prišli na dan med tečajem. Nekateri člani učne skupine se ob pomanjkanju osebnega elementa lahko počutijo izolirane in osamljene. Rezultat tega pa je slaba izkušnja in nezadovoljstvo z izobraževanjem po internetu.

Lahko se zgodi, da se izoblikuje močna učna skupina, v kateri je le malo učenja, med člani pa se izoblikujejo zelo močne socialne vezi. Tudi zato mora biti učitelj aktivno udeležen v vsem procesu izobraževanja po internetu. Tako lahko usmerja izobraževance, ki zaidejo, nazaj k doseganju prvotno postavljenih učnih ciljev. Razvoj močne učne skupine in ne le socialne skupnosti je glavni element računalniško podprtega izobraževanja na daljavo.

OBLIKOVANJE INTERNETNE UČNE SKUPINE

Kakovost izobraževanja oziroma tečaja, ki se izvaja po internetu, je odvisna od stopnje interakcije učitelj–izobraževanec in izobraževanec–izobraževanec. Poleg tega je kakovost odvisna tudi od velikosti učne skupine. Strokovnjaki z Univerze v Ilinioju pravijo, da so uspešni internetni tečajji znani po nižjem številu članov skupine (University of Illinois, 1999). Hiltz (1995) priporoča med 10 in 30 članov, ker interakcija učitelja s posameznimi člani skupine zahteva veliko časa. Tudi premalo članov (manj kot 10) ni priporočljivo, ker ne morejo vzpostaviti ustreznih interakcije, ki bi jim omogočila reševanje težjih problemov, globljega razvoja idej itn.

Nadalje je za izobraževanje oziroma tečaj po internetu zelo pomemben prvi dan tečaja. Draves (2002) trdi, da je prvi dan tečaja najpomembnejši dan, ne glede na to, kako dolgo tečaj traja. Če gre prvi dan vse dobro, imaš zagotovljen dober začetek in nadaljevanje tečaja. Če pa se stvari zalomijo že prvi dan, so možnosti za dobro nadaljevanje tečaja veliko manjše. Če gre kaj narobe peti teden tečaja, ti izobraževanci odpustijo. Polom na prvi dan pa zmanjša njihovo navdušenje in poruši pričakovanja. Izobraževanci začnejo dvomiti o pravilni izbiri tečaja.

Učitelj mora za uspešno izgradnjo učne skupine že na samem začetku tečaja spodbuditi izobraževance k medsebojni predstavitvi in debati o določeni temi tečaja. Tako se izobraževanci sprostitjo, skupina pa dobi povod za medsebojno interakcijo. Poleg tega učitelj hitro lahko ugotovi, ali imajo vsi izobraževanci dostop do tečaja (Deubel 2003). Za tečaj je izredno pomembna tudi navzočnost učitelja, ki spremlja dogajanje ter posreduje, ko je potrebno.

Izobraževanci za izgradnjo učinkovitih internetnih učnih skupin potrebujejo tudi zadosti

socialne interakcije s kolegi, kjer se sproščeno pogovarjajo o nalogah, tehnoloških problemih oziroma rešitvah in drugih skupnih zadevah. Alley in Jansak (2001) menita, da tako imenovani »cyber-caffej« zmanjšujejo občutek izolacije in morebitne frustracije izobraževancev in jim pomagajo pri vzdrževanju oziroma zviševanju motivacije.

Izobraževanci pričakujejo neprestano sodelovanje učitelja in kaj kmalu ugotovijo, kakšna je njegova stopnja angažiranosti. Ustrezni in pravočasni učiteljevi odgovori spodbudijo diskusijo in nadaljnje raziskovanje. Po drugi strani pa lahko izobraževanci sprejmejo učiteljev odgovor kot zadnjo besedo na določeno temo, kar lahko zaduši ali celo pretrga diskusijo. Muilenburg in Berge (2000) menita, naj se učitelj ne vmešava v diskusijo med izobraževanci, ki poteka gladko. Nadalje pravita, da naj učitelj poseže vmes šele, ko razgovor pojema. Takrat naj poda povzetek snovi in nekaj ključnih točk ter postavi nadaljnje vprašanje za ponovno vzpostavitev diskusije.

Kako dobro bo stekla interakcija med izobraževanci, je odvisno od tega, kako je učitelj oziroma avtor oblikoval naloge. Če je sodelovanje pri razgovorih sestavni del ocene, se bodo izobraževanci dosti bolj potrudili in veliko raje sodelovali

Oblika na tečaju zastavljenih vprašanj skupaj s sposobnostjo učitelja, da usmerja in vodi diskusijo, močno vpliva na kakovost diskusije (Muilenburg, Berge 2000, Salmon 2000). Muilenburg in Berge (2000) pravita, da so izkušeni učitelji, ki snov podajajo po internetu, ugotovili, da raznolika in odkrita vprašanja spodbujajo najučinkovitejšo diskusijo. Alley in Jansak (2001) menita, da je dodeljevanje odgovornosti za moderacijo diskusije izobraževancem eden izmed načinov, ki povečuje stopnjo povratne informacije in s tem vzdržuje učinkovito diskusijo. Poleg tega to ne izčrpava učitelja. Avtorja tudi menita, da bi morali izobraževanci narediti povzetke diskusij, kar bi jim pomagalo analizirati in sintetizirati znanje svojih kolegov.

Na koncu tečaja izobraževanci pričakujejo ustrezen sklep. Zaključna ocena in učiteljeva razlaga ocene sta izredno pomembni za nadaljnje zaupanje in spoštovanje izobraževanja po internetu.

KOMUNICIRANJE PO INTERNETU

Eden od pogojev kvalitetne komunikacije je v tem, da obe strani, ki med sabo komunicirata, jasno razumeta pomen in namen izmenjanih informacij (Nilles 1998, Jereb, Ferjan 2005).

Profesorica s področja komunikacij in avtorica del s področja računalniško podprtega komuniciranja in učenja na daljavo Linda Harasim (1994) pravi, da imata besedi skupnost (*community*) in komunikacija (*communication*) isti izvir, *communicare*, kar pomeni sodelovati. Pravi tudi, da nas naša narava usmerja k iskanju sredstev in načinov, ki nam omogočajo komuniciranje in gradnjo skupnosti; prav to pa nas dela človeške. Računalniško podprto komuniciranje je eden izmed teh načinov.

Učinkovita izbira načina komuniciranja po internetu se začne z odkrivanjem in spoznavanjem, kako ljudje zaznavajo oziroma dojemajo komunikacijo. Ljudje, ki vidijo komunikacijo kot vročo debato oziroma spor, spodbujajo negativne argumente oziroma podžigajo diskusijo. Če imajo ljudje občutek, da se kregajo, je jasno, da poskušajo dokazati svoj prav in zmagati. Vendar komunikacije ne smemo videti kot sredstva za doseganje svojega prava za vsako ceno. Drugi ljudje sprejemajo komunikacijo kot pogovor. Če jim ni treba zmagati oziroma če ne tekmujejo, nimajo vzroka za prepiranje in podžiganje.

Člani internetne učne skupine prav tako kot vsi drugi ljudje, ki komunicirajo po internetu, komunicirajo na podlagi svojih predstav oziroma metafor. Metafore so izredno pomembne in jih ne smemo zanemarjati, podrobno jih moramo analizirati in ugotoviti morebitne posledice, ki nastanejo z njihovo uporabo. Metafore so lahko močno popačene. Če metafora predstavi ozek, plitek pogled na komunikacijo oziroma situacijo, lahko onemogoči potrebno analizo problema in odtuji izobraževance. Če gledamo na komuniciranje kot na boj, to prav tako popači in omeji premišljeno diskusijo. Ko človek pričakuje vojno, napade sogovornike, kar seveda navadno ne pripelje nikamor. V taki situaciji izobraževanci niso zmožni niti poslušati, kaj ima sogovornik povedati, kaj šele razumeti ga in se pri tem učiti.

Izobraževanci se komunikaciji po internetu bodisi z učiteljem ali drugimi člani učne skupine ne morejo izogniti. Lahko pa se odločijo, da ne bodo obiskovali predavanj, če niso obvezna in se lahko s tem izognejo neposredni komunikaciji.

Ena in druga oblika komunikacije imata svoje prednosti in slabosti. Pri neposredni komunikaciji so večje možnosti pojasnjevanja in ponovnega formuliranja določenih zadev oziroma vsebin, kjer imata pomembno vlogo tudi ton govora in telesna govorica. Kljub temu pa Chamberlin (2006) ugotavlja, da se danes veliko izobraževancev izogiba neposredni komunikaciji z učiteljem ali drugimi člani učne skupine. Avtor pravi, da komunikacija po elektronski pošti in forumih izenači »igrišče« in odpravi določene psihološke in socialne ovire, ki nastanejo med interakcijo izobraževancev med sabo in med izobraževanci in učiteljem. Prostorska in časovna neodvisnost pa sta poglobilni prednosti komunikacije po internetu. V primeru asinhronne komunikacije se lahko izobraževanci vključijo v razpravo kadar koli in seveda od koder koli. Komunikacija po internetu omogoči vključevanje v izobraževanje tudi tistim, ki so iz oddaljenih krajev, ki so polno zaposleni, telesno prizadeti, oziroma vsem, ki se iz različnih razlogov ne morejo udeležiti predavanj. Komunikacija po internetu tako izobraževancem kot učiteljem ponudi večjo prilagodljivost in svobodo.

ELEMENTI UČINKOVITEGA KOMUNICIRANJA PO INTERNETU

Učinkovit način komuniciranja po internetu naj bi vseboval (Lewis 2000) toplino, odzivnost, radovednost, oklevanje in zmožnost, živeti se v čustva drugih.

Toplina. Besede na zaslonu so dvodimenzionalne. Branje teh besed nekje na samem brez neposredne verbalne komunikacije lahko vodi do burnih, pretiranih reakcij, podžiganja in hladnih odnosov med izobraževanci. Vname se lahko besedni boj med sogovornikoma, ki se sploh ne zavedata, da ju spremlja cela internetna učna skupina. Zaradi tega komunikacija po internetu včasih izgubi smisel. Ljudje si lahko nepravilno razlagajo pomen besed, ne razberejo smisla in pravega pomena teksta, kar lahko pripelje do neustreznih reakcij. Hitro pride do podžiganja, draženja, sramotjenja, nejevolje, pojavi se lahko občutek krivde, jeze ipd. Skratka, na dan privre ogromno negativnih in neproduktivnih čustev.

S toplino ne mislimo na elektronske poljubčke in objeme. Prej bi lahko rekli, da povečanje topline zmanjšuje občutek oddaljenosti med tistimi, ki komunicirajo po internetu. S toplino

spomnimo druge (in sebe), da so na drugi strani ljudje in ne stroji. Navajamo nekaj učinkovitih načinov, kako povečati toplino pri komuniciranju na internetu:

Če komunikacija po internetu ali elektronski pošti ne zadošča za razrešitev določenega problema oziroma ni primerna glede na občutljivost teme, je treba uporabiti telefon.

Osebne zadeve in informacije občutljive narave pošiljamo po zasebni elektronski pošti.

Napisano besedilo naj izraža toplino. Profesionalni pisci so sposobni s pisano besedo izraziti široko paleto čustev. Za nas je to malo težje. Včasih pomaga, če v besedilo vključimo tudi kaj malega o naši družini, interesih, konjičkih ali če povemo šalo. Vendar s tem ne smemo pretiravati.

Priporočljivo je, da opišemo okolje, v katerem se nahajamo oziroma kjer pišemo, povemo, katero glasbo trenutno poslušamo ipd. Vse to ustvari neke vrste toplino, ki pomaga izobraževancem, da si oblikujejo predstavo o nas.

Priporočljivo je uporabljati oznake in okrajšave. To prispeva k razumevanju in daje občutek topline, vse dokler s tem ne pretiravamo. Oznake podpirajo tako imenovano neverbalno komunikacijo. Ena je na primer *smiley*: ☺. Za učitelja in izobraževance je zelo pomembno, da razumejo pomen teh oznak. Smiselno je oblikovati slovar, kamor lahko vsakdo doda kakšno oznako in tudi opiše njen pomen (Draves 2002). Ne smemo pa jih uporabljati prepogosto, ker to postane moteče in neprijetno.

Odzivnost. Komuniciranje po internetu je navadno asinhrono. To pomeni, da ljudje včasih čakajo več dni, preden dobijo odgovor na poslano sporočilo. To lahko povzroči nezadovoljstvo in napačno predstavo o sogovorniku, na primer: »Eva ni odgovorila na moje sporočilo! Hmmm ... mogoče se ji moje ideje ne zdijo dobre ali pa me ne mara prav preveč in noče komunicirati z mano.«

Temu se izognemo, če postavimo rok, do katerega je treba odgovoriti. Tako zmanjšamo strah in nezaupanje izobraževancev, saj bodo vnaprej vedeli, kdaj lahko pričakujejo odgovor. Če zadovoljimo izobraževance s pravočasno povratno informacijo, povečamo njihovo zadovoljstvo in ustvarimo občutek topline. Pri odgovarjanju moramo dati prednost občutljivim osebnim zadevam.

Treba je upoštevati tudi pomembnost podvajanja oziroma ponavljanja določenih stvari. Izobraževance je treba občasno opozoriti na določene

roke, na primer za oddajo nalog ipd. Poleg tega si izobraževanci težko zapomnijo ogromne količine prenesenih informacij. Zato je treba pošiljati kratka sporočila, oblikovati povzetke in večkrat ponoviti kakšne zadeve. Vse to pomaga, da si izobraževanci več zapomnijo in raje sodelujejo pri komuniciranju po internetu.

Radovednost. Navadno se veliko bolje obnese, če izobraževance vprašamo, zakaj bi to storili tako, kaj jih je to tega pripeljalo itn., kot pa če jim rečemo, da to ne bo šlo in da je bolje storiti tako in tako. Ko se bodo trudili odgovoriti na postavljena vprašanja, bodo sami spoznali, da bi bilo mogoče bolje zadevo speljati drugače. Radovednost na internetu v bistvu rabi dvoje: zmanjšuje nedostopnost in sramežljivost izobraževancev in velikokrat spodbudi izmenjavo pomembnih informacij, brez katerih ne bi bilo moč rešiti problema ali naloge.

Obotavljivost. Velikokrat se bolje obnese, če ljudje slišijo ali berejo: »Morda bi ...,« kot pa: »Treba je ...« Obotavljivost in radovednost se pri komuniciranju po internetu zelo dobro obneseta. Vprašanja, zastavljena na ta način (na primer: »Misliš, da ne bi bilo bolje, če bi ...?«), navadno prinesejo bogate odgovore in nas oskrbijo s pomembnimi informacijami.

Obotavljivost in radovednost pa seveda nista vedno primerna. V nekaterih situacijah mora učitelj uporabiti tudi direktne izjave in trditve. Večinoma se pri komuniciranju po internetu (pa tudi sicer) bolje obnese, če rečemo: »Jaz mislim ...,« kakor: »Nimaš prav.« Včasih pa mora učitelj pokazati tudi strogost in naravnost povedati izobraževancem, kaj morajo storiti. Sicer se lahko zgodi, da bo komunikacija degenerirala v plehko, sentimentalno, nejasno zmešnjavo in ne bo podobna diskusiji skupine, ki razglablja o določenem problemu. Kdaj biti neposreden in kdaj obotavljiv, je odvisno od situacije, v kateri se nahaja učitelj, in njegove lastne presoje.

Zmožnost živeti se v čustva drugih. Pri komuniciranju po internetu kakor tudi sicer je zelo pomembno, da smo se sposobni živeti v situacijo poslušalcev. Tako moramo vedno pretehtati položaj svojih izobraževancev in biti pri tem pozorni na veliko stvari. Na primer, izobraževanec je lahko zelo učinkovit, inteligenčen in veliko prispeva k učni skupini, čeprav ne zna dobro črkovati besed in je njegova slovnica slaba. Materin jezik izobraževanca je lahko drug, kot je jezik, v katerem poteka izobraževanje.

Včasih imajo izobraževanci sto izgovorov, zakaj niso opravili naloge, in pošiljajo opravičila učiteljem za zapoznelo delo po elektronski pošti. Veliko takih opravičil je izmišljenih. Vendar moramo kljub temu dobro premisliti, kako bomo nanje odgovorili in ali bomo dali izobraževancu še eno priložnost.

Da bi laže in bolje razumeli svoje občinstvo, moramo biti radovedni. Če je treba, moramo zastaviti izobraževancem najrazličnejša vprašanja. Tako bomo pridobili potrebne informacije in razrešili marsikateri problem.

PRAVILA KOMUNICIRANJA PO INTERNETU

Če želimo, da bo diskusija na internetu uspešna, moramo pri komuniciranju upoštevati določena pravila. Problem je v tem, ker nas večina vsaj na začetku ne ve, kako komunicirati po internetu. To je popolnoma nova izkušnja. Pravila komuniciranja po internetu nam pomagajo razviti sposobnosti, potrebne za uspešne pogovore oziroma diskusije na daljavo (Draves 2002).

V svetu interneta se ta pravila spreminjajo od domene do domene. Kar je popolnoma sprejemljivo na enem področju, je zelo neolikano na drugem. Ko vstopimo v popolnoma novo domeno, je priporočljivo, da se najprej razgledamo in prisluhujemo pogovorom oziroma diskusijam, ki tečejo. Ko ugotovimo, kako se ljudje, ki sodelujejo v pogovorih, vedejo, se na podoben način v pogovor vključimo še mi (Shea 1994).

V nadaljevanju navajamo nekaj pravil, ki jih je smiselno upoštevati pri izobraževanju po internetu:

Ne pozabiti, da smo ljudje. Zlato pravilo je dokaj preprosto: »Ne stori drugim tistega, česar nočeš, da oni storijo tebi. Postavi se na položaj te osebe. Postavi se zase, vendar pazi, da pri tem ne škoduješ drugim.« Ko se pogovarjamo po internetu, ne glede na to, ali gre za izmenjavo elektronske pošte ali pa za skupinsko diskusijo, se zelo hitro zgodi, da si napačno razlagamo sogovornikove besede in izkrivimo pomen njegovega sporočila. Pri tem kaj hitro pozabimo, da je sogovornik človek z vsemi čustvi prav tako mi (*ibid.*). Včasih se diskusija na internetu razvname. Če se to zgodi, moramo dobro premisliti, preden odgovorimo. Hitra reakcija je lahko zelo čustvena, odgovor pa sramotilen, nasilen, sarkastičen in ga pozneje obžalujemo. Preden odgovorimo, je najbolje, da si

predstavljamo, da bo naš odgovor objavljen v časopisu (Draves 2002). Ko komuniciramo po internetu, naj gre za elektronska sporočila ali skupinsko diskusijo, so naše besede zapisane. Kar pomeni, da je veliko možnosti, da so tudi kje shranjene. Z drugimi besedami, obstaja možnost, da jih bodo pozneje uporabili proti nam (Shea 1994).

Ne bodimo preveč čustveni. Nič slabega ni, če smo čustveni. Včasih pa nas čustva preveč prevzamejo. Takrat je najbolje za trenutek prekiniti komunikacijo, stopiti na svež zrak in narediti nekaj globokih vdihov, in šele nato zopet sestiti nazaj za računalnik. Pri komunikaciji po internetu (kakor tudi sicer) ne smemo dovoliti, da nas čustva prevzamejo.

Uporabljajmo svoje pravo ime. Ko se izobražujemo po internetu, moramo uporabljati svoje pravo ime. Po vsej verjetnosti izobraževanci tudi ne bodo imeli možnosti nastopati pod lažnim imenom, ker jih ob prijavi na tečaj in vsakem nadaljnjem vstopu program avtomatsko identificira.

Izogibajmo se sebičnim komentarjem. Če imamo dobro idejo, krasno. Če želimo prispevati k reševanju problema in sodelovati pri diskusiji, super. Ko pa bi radi drugim samo povedali, kaj nas bremeni, in se pogovarjali o svojih problemih, ki niso povezani s trenutno obravnavano problematiko, smo na dobri poti, da zadržimo diskusijo.

Izogibajmo se negativnosti. Nič ni narobe, če se ne strinjamo z idejami drugih. Včasih je to celo nujno. Lahko nasprotujemo in smo drugačnega mnenja, vendar pri tem ne smemo biti negativni. To slabo vpliva na sogovornike, ovira diskusijo in ustvari napačen vtis o nas (Draves 2002).

Ne bodimo agresivni. Pri komuniciranju po internetu se moramo izogibati agresivnosti (*ibid.*). To je nevljudno in daje občutek, kot bi kdo kričal na nas (Lewis 2000).

Komentarji naj bodo vljudni, zadržani, jezik pozitiven. Pri komuniciranju po internetu smo zelo občutljivi. Sporočilo bomo razumeli, četudi ni večkrat poudarjeno in podčrtano. Če bo jezik pozitiven, bodo tudi ideje, napisane v njem, bolje sprejete.

Bodimo vljudni, tudi če se ne strinjamo. Kadar svoje nestrinjanje izrazimo na prijazen način, s tem spodbudimo diskusijo. Poleg tega pa ohranimo dobre odnose s tistimi, s katerimi se ne strinjamo.

Ne prekinjati diskusije. V diskusijo se vključimo, če nas obravnavana tematika zanima in imamo o tem kaj povedati. Če pa bi radi povedali kaj popolnoma drugega, kar se ne tiče trenutno

obravnavane problematike, moramo počakati, da se trenutna diskusija konča, ali pa drugje poiskati diskusijo na to temo (Draves 2002).

Navajamo še nekaj nasvetov za učitelje, ki svojo snov podajajo po internetu.

Odgovori naj bodo kratki in naj odražajo bistvo. Z drugimi besedami, bodite kratki in jedrnat (Lewis 2000).

Poskrbite, da se odgovori na vsak komentar. Kot učitelju vam ni treba odgovarjati na vse komentarje izobraževancev. Poskrbeti pa morate, da bo na vsak komentar odgovoril kdo od članov učne skupine. Če nihče ne odgovori, počakajte nekaj časa in nato odgovorite sami.

Pohvalite izobraževance za komentarje. Pohvala spodbudi izobraževance k delu in prispevanju še več idej. Izobraževance moramo pohvaliti za prispevke k diskusiji ne glede na to, ali se strinjamo z njihovimi idejami ali ne.

Bodite vljudni. Učitelj mora biti še bolj pazljiv pri izražanju nestrinjanja z izobraževanci kot ostali člani učne skupine. Beseda učitelja v očeh izobraževancev tehta veliko več kot beseda drugih članov skupine.

Ne kaznujte in ne oštevajte. Izobraževanci sprejmejo oštevanje in celo najmanjšo kritiko zelo osebno in so kaj hitro užaljeni. To pa negativno vpliva na nadaljnje izobraževanje po internetu.

Spodbujajte. Po eni strani ljudje mislimo, da za svoje delo in trud nismo nikoli dovolj pohvaljeni. Po drugi pa mislimo, da neprestano spodbujamo in nagrajujemo. Kot učitelji se moramo zavedati, da moramo pretirano spodbujati in nagrajevati izobraževance, če hočemo, da bodo uspešno opravili izobraževanje po internetu (Draves 2002).

Naj gre za vročo debato, nesoglasje, kritiziranje, prepiranje, naj gredo stvari še tako narobe, učitelj mora ostati miren in odgovarjati vljudno in pozitivno.

SKLEP

Izobraževanje, kjer so izobraževanci in učitelj fizično navzoči, spremljajo določeni socialni elementi. Te elemente je smiselno ohraniti tudi pri izobraževanju po internetu. Jasno pa je, da ne moremo popolnoma izenačiti socialnih ritualov, kot so pozdravljanje in kramljanje pred začetkom dela, kadar smo fizično prisotni, z rituali, ki se odvijajo pri sodelovanju na internetu. Kljub temu

pa se tudi pri sodelovanju na daljavo lahko razvijejo močne socialne vezi in ustvari prava skupnost oziroma v našem primeru učna skupina. Socialni rituali so enako potrebni na začetku tečaja, ki poteka po internetu, kakor v nadaljevanju pri graditvi močne, učinkovite in uspešne internetne učne skupine (Collison *et al.* 2000).

Veliko diskusij in internetnih strani je posvečenih obravnavi navidezne skupnosti oziroma v našem primeru učne skupine, njenemu oblikovanju in sestavnim elementom. Številni strokovnjaki s tega področja se strinjajo, da moramo pri oblikovanju take skupine:

- jasno definirati namen skupine
- jasno določiti prostor za druženje skupine
- vzpostaviti ustrezno vodenje in usmerjanje skupine
- določiti norme in pravila sodelovanja
- dovoliti, da člani skupine prevzemajo različne vloge
- dovoliti in celo pospeševati nastajanje podskupin
- dovoliti članom, da rešujejo tudi svoje lastne probleme.

Če pri izgradnji internetne učne skupine to upoštevamo, lahko dosežemo, da se bodo med člani skupine izoblikovale celo močnejše vezi kot pri klasičnem izobraževanju, kjer so izobraževanci fizično navzoči. Pojavi pa se vprašanje, kako bomo vedeli, da se oblikuje taka učna skupina. Oblikovanje močne, učinkovite in uspešne internetne učne skupine se pokaže takole (Palloff, Pratt 1999):

- živahna interakcija izobraževancev, ki zajema tako na tečaju obravnavano vsebino kot osebno komunikacijo
- sodelovanje izobraževancev pri učenju, ki je razvidno iz številnih komentarjev
- izmenjava virov med izobraževanci
- podpiranje in bodrenje izobraževancev med seboj
- pripravljenost kritičnega vrednotenja dela članov učne skupine.

Delovanje učne skupine je odvisno od tega, kako učitelj in izobraževanci dojemajo komunikacijo in kolikšen pomen pripisujejo človeškemu faktorju. Način komuniciranja je odvisen od situacije, v kateri se nahajajo. Kot učitelji se moramo zavedati, da lahko z ustrezno interakcijo ugodno vplivamo na počutje izobraževancev, kakovost njihovega učenja in življenja nasploh.

Učinkovito poučevanje po internetu je odvisno od sposobnosti jasnega in natančnega prenosa

informacij in ohranjanja pozitivnih medosebnih odnosov (White 2000). Tako za konec podajmo nekaj koristnih nasvetov za izboljšanje medosebne komunikacije in veščin poučevanja, ki jih potrebujemo pri izobraževanju po internetu:

Pri komuniciranju po internetu so pomembne toplota, odzivnost, radovednost, obotavljivost in zmožnost, da se uživimo v čustva drugih.

Vsak izobraževanec je za nas dragocen. Uporabljamo njihova osebna imena.

Za dober začetek najprej lepo pozdravimo svojo skupino, se predstavimo in nato spodbudimo ostale člane skupine, da se predstavijo še oni.

Neprestano bodrimo in spodbujamo člane skupine k sodelovanju. Ne pozabimo na pohvalo.

Dovolimo članom skupine, da sami izbirajo načine komuniciranja. Ljudje se odločajo o tem, kako bodo komunicirali, na podlagi preteklih odločitev, izkušenj, zaznave trenutne situacije in sposobnosti različnih pogledov na situacije.

Aktivno prispevamo k pozitivnemu vzdušju. Individualno kontaktiramo člane skupine in jih spodbujamo k skupinskim razpravam. Poskrbimo za pravočasne povratne informacije. Mirimo spore med člani skupine in pri tem, če se le da, uporabimo humor.

VIRI

- Alley, L. R., Jansak, K. E. (2001), The Ten Keys to Quality Assurance and Assessment in Online Learning. *Journal of Interactive Instruction Development*, 13, 3: 3-18.
- Bauman, M. (1997), Online Learning Communities: Trends and Issues in Online Instruction. http://leahi.kcc.hawaii.edu/org/tcc_conf97/pres/bauman.html (5. 3. 2006).
- Brookfield, S. D. (1995), *Becoming a Critically Reflective Teacher*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chamberlin, W. S. (2001), Face-to-Face vs. Cyberspace: Finding the Middle Ground. <http://www.campus-technology.com/article.asp?id=5857> (5. 5. 2006).
- Collison, G., Elbaum, B., Haavind, S., Tinker, R. (2000), *Facilitating Online Learning: Effective Strategies for Moderators*. Madison: Atwood Publishing.
- Deubel, P. (2003), Learning from Reflections: Issues in Building Quality Online Courses. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 4, 3. <http://www.westga.edu/~distance/ojdl/fall63/deubel63.htm> (15. 3. 2006).
- Draves, W. A. (2002), *Teaching Online*. Wisconsin: LERN Books.
- Gergen, K. (1991), *The Saturated Self: Dilemmas of Identity in Contemporary Life*. New York: Basic Books.
- Harasim, L. (1994), Shaping Cyberspace Into Human Space. Update Newsletter, 6, 3. <http://css.sfu.ca/update/vol6/6.3-harasim.main.html> (14. 2. 2006).
- Hiltz, S.R. (1995), Teaching in a Virtual Classroom. International Conference on Computer Assisted Instruction, Taiwan, March 7-10 http://www.njit.edu/Virtual_Classroom/Papers/Teaching.html (4. 2. 2006).
- Jereb, E., Ferjan, M. (2005), Managing Employees Working at Distance. V: Florjančič J., Paape B. (ur.), *Personel and Management: Selected Topics*. Frankfurt am Main: Peter Lang (161-173).
- Jereb, E., Šmitek, B. (2006), Applying Multimedia Instruction in E-Learning. *Innovations in Education and Teaching International*, 43, 1: 15-27.
- Jereb, E., Šmitek, B. (1999), Using an Electronic Book in Distance Education. *Informatica*, 23, 4: 483-486.
- Jones, S. (1995), *Cybersociety*. California: Thousand Oaks.
- Lewis, C. (2000), Taming the Lions and Tigers and Bears: The WRITE Way to Communicate Online. V: White K. W., Weight B. H. (ur.), *The Online Teaching Guide: A Handbook of Attitudes, Strategies, and Techniques for the Virtual Classroom*. Boston: Allyn & Bacon (13-23).
- Muilenburg, L., Berge, Z. (2000), A Framework for Designing Questions for Online Learning. *The American Journal of Distance Education*. <http://www.emoderators.com/moderators/muilenburg.html> (18. 3. 2006).
- Nilles, J. M. (1998), *Managing Telework: Strategies for Managing the Virtual Workforce*. New York: John Wiley & Sons.
- Ornstein, R. (1995), *The Roots of the Self*. San Francisco: Harper.
- Palloff, R. M., Pratt, K. (1999), *Building Learning Communities in Cyberspace: Effective Strategies for the Online Classroom*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Shea, V. (1994), *The Core Rules of Netiquette*. San Francisco: Albion Books.
- Salmon, G. (2000), *E-moderating: The Key to Teaching and Learning Online*. London: Kogan Page Limited.
- Teach Online (2003), Social Interactions: Learning Communities. Michigan State University. http://teachvu.vu.msu.edu/public/designers/social_interactions/index.php?page_num=4 (12. 2. 2006).
- University of Illinois (1999), Teaching at an Internet Distance: The Pedagogy of Online Teaching and Learning. Report of a University of Illinois 1998-1999 faculty seminar. <http://www.vpaa.uillinois.edu/tid/report> (20. 3. 2006).
- Weick, K. (1969), *The Social Psychology of Organizing*. Reading: Addison-Wesley.
- White, K. (2000), Face to Face in the Online Classroom: Keeping It Interpersonal and Human. V: White K.W., Weight B. H. (ur.), *The Online Teaching Guide: A Handbook of Attitudes, Strategies, and Techniques for the Virtual Classroom*. Boston: Allyn & Bacon (1-12).